



Módulo 3: Análisis de experiencias exitosas

En el módulo 3 ofrecemos una visión práctica de los conceptos detallados anteriormente, profundizando en el análisis de Casos Exitosos, entre los cuales destacaremos las experiencias desarrolladas en Chile y Brasil. La idea es demostrar con ejemplos concretos y datos de la realidad de estos proyectos, los beneficios del Gobierno Electrónico y las principales áreas desde donde se puede comenzar a trabajar en este campo:

1. El gobierno electrónico en América Latina
2. El gobierno electrónico en Chile
 - 2.1. SII
 - 2.2. Chile Compra
 - 2.3. Tramite Fácil
3. El gobierno electrónico en Brasil
 - 3.1. Redegobierno
 - 3.2. Compras Net
4. Sitios de interés
5. Preguntas para el foro



1. El gobierno electrónico en América Latina

“... governments have lagged behind the private sector in exploring the possibilities offered by an increasingly networked world, and in effectively applying innovations that work.”

“The time is ripe for public leaders to engage information technology issues more deeply, directly and successfully.”

*The Harvard Policy Group on Network-Enabled Services and Government
John F. Kennedy School of Government*

Más allá de lo que se podría pensar, el gobierno electrónico en América Latina empezó a desarrollarse mucho antes de que en sí se acuñara el término. Distintas instituciones en todos los países de la región buscaron, de alguna u otra forma, responder al uso de las tecnologías como un instrumento fundamental para la gestión pública.

Este factor de cambio era especialmente relevante en este sector debido a las urgentes necesidades de procesar una enorme cantidad de volúmenes de información a través de algún tipo de herramienta capaz de mejorar una gestión que, en gran medida, se basa en sus decisiones para realizar una correcta sistematización informativa.

Las administraciones públicas en América Latina experimentaron una progresión en la utilización de las tecnologías de información para hacer la gestión pública más eficaz y eficiente. De este modo, desde principios de los años 70 y hasta nuestros días se ha dado una evolución constante que puede ser dividida en cuatro etapas:

1. Etapa de informatización de la administración pública:

Durante los años 70 y hasta mediados de los 80 se hacen grandes inversiones en computadoras para automatizar una serie de procesos de gestión. En América Latina se adoptan distintos tipos de equipos: Mainframes IBM, Wang, NCR, Burroughs, etc. Esta etapa básicamente se caracterizó por el uso de sistemas cliente-servidor.

2. Migración hacia aplicaciones cliente servidor e interfaces Windows (WYSIWYG):

Desde mediados de los 80, la aparición de las computadoras personales con capacidad de procesamiento individual en procesadores como los Intel 8088, 8086, 286, 386, 486, entre otros, que permitieron poner en producción soluciones del tipo cliente-servidor más económicas, modulares y de implementación rápida. Con la aparición de la plataforma Windows evoluciona notablemente la interface gráfica y de texto, se masifica y simplifica la interacción de los funcionarios públicos con las computadoras que dejan de ser del dominio exclusivo de los ingenieros y se transforman en herramientas comunes en las oficinas.

3. Portales informativos de gobierno:

En el año 1994 aproximadamente Internet deja los círculos académicos y militares y amplía su ámbito de acción a otras facetas de la sociedad. Así, el gobierno electrónico



empieza a tomar forma cuando las administraciones públicas de distintos países identifican en Internet un nuevo canal de interacción con la ciudadanía y aparecen los primeros portales informativos de gobierno. Estos servicios web se desarrollan sobre diversas plataformas siendo las más dominantes Unix -en sus diversas variantes-, Windows NT/2000 y Linux.

4. Portales de servicios de gobierno y elaboración de estrategias nacionales:

Desde principios del siglo XXI, los países en toda la región han tomado posición con respecto a la sociedad de la información brindando a la ciudadanía no sólo información gubernamental de distinta índole sino además servicios en línea. Algunos países como Chile, Brasil, Colombia, México y Perú han elaborado estrategias que sirven como modelos nacionales de desarrollo del gobierno electrónico. Desde entonces la evolución ha sido desigual, destacando en este contexto, los esfuerzos de Brasil y Chile.

Este breve panorama histórico, en definitiva, permite determinar lo que hoy se entiende por Gobierno Electrónico, definiéndolo como la habilidad de los gobiernos para mejorar la eficiencia de la administración pública para elevar la calidad de los servicios que brinda a los ciudadanos y tener una gestión pública transparente¹, es decir, localizado esencialmente en un contexto focalizado en y para lo público.

En este plano es correcta la cita de Piaggese, cuando señala que este concepto se ha expandido a tal punto que ahora incluye toda la actividad vinculada a la gestión electrónica de información en la administración pública. En esta línea de pensamiento entonces, el gobierno electrónico incluye tanto las herramientas de gestión como los nuevos canales interactivos tales como Internet y telefonía.

Visto así, resulta fundamental recordar que el gobierno electrónico suele formar parte de un proceso más integral de reforma del Estado. No es un fin *per se* sino una herramienta fundamental para el tratamiento de la información que el Estado administra y produce y, en función de la cual, toma decisiones de gobierno.

El gobierno electrónico se encuentra en un proceso de constante evolución, de prueba y error, de cambio y reinención. Los estrategas en la materia en todo el mundo se encuentran en un proceso constante de retroalimentación comparando experiencias, reevaluando sus proyectos, ampliando sus objetivos.

Dentro de este esquema evolutivo el análisis de mejores prácticas internacionales se convierte en una de las mejores formas de abordar el problema racionalizando los gastos y acortando los plazos de implementación. En este sentido, América Latina no sólo absorbe conocimientos aprendiendo de experiencias foráneas sino que aporta mucho en conocimiento, tropicalización y resolución de problemas. La experiencia profesional, la calidad técnica y la visión particular que los países de la región han aportado al gobierno electrónico mundial es destacable².

¹ Danilo Piaggese, Banco Interamericano de Desarrollo, División de Tecnología de Información para el Desarrollo / Departamento de Desarrollo Sostenible.



México y Colombia con sus agendas de más alto nivel.

Costa Rica eliminando los aranceles a las computadoras y atrayendo grandes inversiones como la planta de microprocesadores de Intel.

Perú con su modelo de inclusión digital mediante el uso de cabinas públicas.

Brasil con su desarrollo temprano y ambicioso
Chile con sus propuestas modernas integrando al sector privado.

El gobierno electrónico pasa a desempeñar un rol fundamental en la Reforma del Estado en la que se encuentran envueltos muchos países de la región. En el caso de América Latina, dos países se destacan entre los demás por sus avances en materia de gobierno electrónico: Brasil y Chile.

De acuerdo con el informe “E-government Readiness Data 2005” publicado por las Naciones Unidas en 2005, Chile es el líder en Sudamérica en materia de gobierno electrónico, iguiéndole México, Brasil y Argentina.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>

Sería interesante comparar las calificaciones que les asignaría las Naciones Unidas en un nuevo estudio para medir los ritmos de cambio que se han dado en ambos países. Se debe destacar que este desarrollo es bastante loable, considerando que estos países han tenido que superar persistentes limitaciones de infraestructura como falta de disponibilidad de hardware adecuado, bajo nivel de acceso a Internet, y escasez de capital humano capacitado; lo que ha podido ser superado, esencialmente, gracias a un fuerte y constante soporte político de las más altas autoridades de los respectivos gobiernos y una fuerte inversión paralela por parte del sector privado. De acuerdo a este mismo reporte la clasificación en 2005 de los 12 países más avanzados en materia de gobierno electrónico en las Américas³ fue la siguiente:

³ Global e-government Readiness Report 2005. **Table 3.8. E-government readiness rankings: South and Central America**

**Países de las Américas con mayor valor en e-Government
Publicado por Naciones Unidas en 2005**

Ranking de América	País	Indice	Ranking en el Mundo 2005	Ranking en el Mundo 2004
1	United States	0.9062	1	1
2	Canada	0.8425	8	7
3	Chile	0.6963	22	22
4	México	0.6061	31	30
5	Brasil	0.5981	33	35
6	Argentina	0.5971	34	32
7	Uruguay	0.5387	49	40
8	Colombia	0.5221	54	44
9	Venezuela	0.5161	55	56
10	Perú	0.5089	53	53
11	Panamá	0.4822	64	54
12	Costa Rica	0.4612	70	73

Esta tabla permite darnos una idea general de la evolución del gobierno electrónico en América.



2. El gobierno electrónico en Chile

La primera referencia oficial al gobierno electrónico la hace el 11 de Mayo del 2001 el Presidente Ricardo Lagos Escobar al emitir un Instructivo Presidencial de desarrollo sobre el tema. Sumado a esto, el mensaje presidencial al Congreso de ese mismo año, Lagos hace explícita referencia al Gobierno Electrónico, poniendo de manifiesto la importancia estratégica que este Estado le asigna a la Sociedad de la Información.

En síntesis, la intención chilena en materia de gobierno electrónico es *“avanzar hacia un Estado Moderno, ágil y eficiente al servicio de los ciudadanos”*³. Este desarrollo estuvo a cargo del Ministerio / Secretaría General de la Presidencia, a través del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado de la *“coordinación y seguimiento del cumplimiento de las Instrucciones precedentes y de todas aquellas que se establezcan en el futuro con relación al desarrollo del Gobierno Electrónico”*.

Como base de la agenda chilena de gobierno electrónico, se constituyó en 1998, la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías. En 1999, el Instructivo Presidencial sobre Modernización de la Gestión Pública, instruye a las instituciones públicas la elaboración de sitios web.

La PRYME (Proyecto de Reforma y Modernización del Estado) propone una agenda de gobierno electrónico 2002 – 2005, que traza el modelo a seguir. Sin embargo, ya en el año 2000, el gobierno chileno crea una instancia para coordinar las políticas públicas con respecto a la informática creando el Comité de Ministros de Tecnologías de la Información con la misión de:

“Proponer políticas e impulsar iniciativas para el desarrollo de la infraestructura de información, el impulso del comercio electrónico, la promoción de la industria de contenidos, la masificación del acceso a Internet, la aceleración del aprendizaje social ligado al uso de redes, así como para la difusión de la cultura y la educación por vía digital”.

Por lo tanto, en Chile se empieza a consolidar en el Estado la idea de que se puede lograr un mejor gobierno con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación, reconociéndoselas como un “recurso esencial para llegar a gobernar de manera distinta y mejor”⁴. Esta afirmación se manifiesta en las siguientes tendencias:

⁴ Patricio Gutierrez G., Proyecto de Reforma y Modernización del Estado de Chile

El gobierno electrónico en Chile busca crear:

- Servicios cualitativamente mejores para los ciudadanos.
- Un funcionamiento mucho más eficiente del Sector Público.
- Una mayor transparencia del quehacer del Sector Público.



Los principios orientadores del gobierno electrónico en Chile son:

- **Transformadores:** modificación sustantiva de los procedimientos actuales.
- **Al alcance de todos:** quién, dónde y cuándo.
- **Fáciles de usar:** simples y sencillos.
- **Dar mayores Beneficios:** en comparación con las gestiones presenciales.
- **Otorgar Seguridad, Privacidad y Registro.**
- **Definir el Rol del Sector privado:** apoyados en el sector privado mediante procesos competitivos.
- **Desconcentradores:** administración, manutención y actualización de las Tecnologías de la Información a cargo de los Servicios e interoperabilidad entre ellos.
- **De Jurisdicción Electrónica:** adaptación de los Servicios para que las transacciones puedan ser efectuadas desde cualquier punto del país.
- **Evolutivos:** es un proceso que evoluciona en presencia; interacción; transacción y transformación.

Mediante estos enfoques es posible afirmar que existen en Chile más de 250 sitios web de Ministerios y Servicios Públicos centralizados en el [Portal del Gobierno de Chile](#). El 70 % de ellos presenta acceso a información y un 40 % ofrece la posibilidad de hacer trámites con formularios en línea.

Un Portal de Trámites muy importante: www.tramitefacil.gov.cl, que será también materia de análisis en este curso, fue lanzado el 11 de mayo de 2001, junto con la firma del Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico. En ese momento, el Portal contaba con información sobre 600 trámites y permitía el acceso a 12 trámites en línea. Actualmente, gracias a un esfuerzo coordinado de colaboración con los servicios públicos, se dispone de información de más de 1.500 trámites y acceso a más de 400 trámites en línea.

<http://www.tramitefacil.gov.cl/1481/propertyvalue-18727.html>

Fruto de estas acciones y aceptando que existen variados índices de calificación en materia de gobierno electrónico, es destacable el ranking publicado por el [Centro de Políticas Públicas de](#)

[la Universidad de Brown en Estados Unidos](#), que ubicó a Chile en un puesto entre los primeros del mundo detrás de Australia, Hong Kong, Canadá, Irlanda, , Singapur y Alemania.

Es interesante puntualizar que Chile logró puntuaciones perfectas en servicios en línea, publicaciones y bases de datos entre otros aspectos, pero que fue calificado con cero puntos en lo relativo a funcionalidad especial para discapacitados, lo que en la actualidad está siendo trabajado por los especialistas del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Es importante también destacar que la reforma del Estado iniciada formalmente en el gobierno de Eduardo Frei Ruiz Tagle a fines de los años 90, fue continuada y en muchos casos profundizada por sus sucesores. En el Reino Unido, en el segundo tercio del siglo pasado, el gobierno definió una política por la cual empezó a cuestionar el rol del Estado con respecto a la prestación de servicios públicos. De esta forma desarrolló una metodología para evaluar si el Estado era el mejor capacitado para brindar un determinado servicio o si este debería ser tercerizado al sector privado. Esta se conoce bajo el nombre de “prueba de mercado”. Ha sido quizás esta decisión visionaria del gobierno chileno lo que haya permitido no sólo un rápido avance en los desarrollos del gobierno electrónico de ese país, sino que además, se haya podido transferir en muchos casos al sector productivo especializado en tecnologías de información, la responsabilidad y los recursos necesarios para desarrollar y operar estas aplicaciones.

2. 1. El Servicio de Impuestos Internos (SII)



En cuanto a la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Estado, analizaremos la experiencia de este sitio teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

Antecedentes

Desde mediados de los años 90, el Servicio de Impuestos Internos de Chile (<http://www.sii.cl>), con miras a reducir la evasión tributaria y mejorar la calidad de servicio que brindaba, comenzó un proceso de modernización institucional que, entre otros aspectos, derivó en el desarrollo de un modelo de atención integral al público con avances sustantivos en la arquitectura informática y el soporte de información en línea, que implicaba el rediseño de los procedimientos de obtención del Rol Único Tributario (RUT), inicio de actividades, timbrado de documentos, entre otros aspectos.

Para poder llevar adelante este proyecto se embarcó en un ambicioso proceso de reingeniería que implicaba, por ejemplo, la capacitación de los funcionarios públicos y la descentralización de la gestión con la apertura de varios centros de atención a lo largo de todo el país.

Características y enfoque implementado

A comienzos del año 1999 este proceso de innovación tuvo su mayor impacto en la ciudadanía cuando el SII, presentó un nuevo servicio electrónico que le permitía a los ciudadanos recibir y rectificar de forma electrónica las declaraciones mensuales del Impuesto al Valor Agregado (IVA) a través de Internet.

El incremento en la recepción electrónica de documentos por parte del Servicio de impuestos Internos fue dramático: de 23.000 documentos recibidos en el año 1998 se pasó a una cifra impensable hasta ese momento: 800.000 presentaciones en el año 2001. La cronología del esfuerzo que desarrolló el SII es la siguiente:

- **1995:** Lanzamiento del portal del SII, www.sii.cl
- **1997:** Se implementa la consulta en línea de la declaración de renta
- **1998:** Primera recepción de declaraciones juradas vía Internet
- **1999:** Masificación de declaraciones vía Internet (Declaraciones Juradas, IVA, declaraciones de renta y habilitación de sistemas de pago)
- **2000:** Se incorporan servicios de bienes raíces y tasación de vehículos entre otros
- **2001:** El sistema calcula en forma gratuita los tributos de los contribuyentes y entrega una propuesta de declaración de renta

La estrategia del SII consiste en “estimular e impulsar el uso tributario de la red Internet con los contribuyentes para lograr mayor agilidad, más eficiencia y transparencia, y una mejor interacción con éstos, sean personas naturales o jurídicas”.

El sistema busca reducir el costo entre las partes al reducir al máximo el tiempo que les tomaba tanto a los contribuyentes como al mismo SII el proceso de recepción de declaraciones tributarias. Es de particular interés una de las más recientes funcionalidades que ha publicado el sistema: la propuesta de declaración de renta, que a diferencia de soluciones similares desarrolladas en otros países, permite a los contribuyentes recibir un formato con información precargada de lo que el SII entiende deberían ser los impuestos a pagar por parte del contribuyente.



En lo concreto, una declaración masiva que antes de la fecha de su puesta en marcha le significaba a los chilenos contratar contadores, el seguimiento y el rescate de todos sus documentos tributables por cada una de las empresas, y que, por ende, tomaba semanas de trámites y con un alto margen de error, fue reemplazado por una propuesta electrónica a la que se accede a través de una clave personal, donde el único trabajo del contribuyente es ratificar si los datos propuestos del SII son correctos, y luego con un simple click en el botón “acepto” o “corrijo”, terminar en tres minutos con todo el proceso de declaración de renta. Es

más, el sistema integra funciones como la determinación del número de cuenta bancaria a la que el usuario desea se le deposite su devolución o, en el caso contrario, pagar mediante una transacción electrónica, desde su cuenta corriente personal los impuestos que correspondan al



Estado, lo que es posible gracias a una asociación de la banca privada con el aparato gubernamental.

Este modelo ha sido muy bien recibido por la población ya que evita al contribuyente el engorroso procedimiento de declaración. Mediante este cruce interno de la información tributaria que posee el SII, el sistema genera una propuesta que sólo debe ser validada o corregida por el declarante. En consecuencia, el sistema publica en forma transparente toda la información que posee de los contribuyentes, estableciéndose así una relación basada más en la confianza que en la desconfianza.

Resultados obtenidos

http://www.sii.cl/sii_internet/sii_internet.htm

Este organismo mantiene una base de datos de más de 1.9 millones de contribuyentes que han recibido una cuenta de usuario y una clave de acceso. La página web del SII, <http://www.sii.cl>, es uno de los sitios web más visitados del gobierno chileno. En este marco, la Operación Renta de 1999, es considerada un hito en la historia del SII al habilitar por primera vez la recepción de una propuesta en línea de este organismo y la rectificación electrónica masiva de las declaraciones mensuales del IVA. Los servicios que presta el SII en Internet son utilizados como referente y caso de estudio obligatorio en el mundo entero en lo que respecta a servicios tributarios en línea.

Si además analizamos este modelo desde el punto de vista de los principales indicadores de impacto de las soluciones de gobierno electrónico, podemos mencionar la reducción de los costos involucrados en la relación que se establece entre el Estado y sus contribuyentes, tanto a nivel persona como empresa.

Una de las prácticas que con mayor asiduidad se han adoptado en el mundo para poder calcular esta reducción de costos consiste en medir la reducción en los tiempos de transacción. Esta medición se realiza tanto en la reducción en el tiempo que los empleados públicos le asignan a la atención del proceso como a la reducción de costos que se logra generar en los constituyentes

Por ejemplo, el hecho de que el Estado atienda a la ciudadanía 24x7 genera por sí mismo un impacto importante en la competitividad del país ya que cambia el paradigma previo de atención en donde el contribuyente sólo podía encontrar respuesta a sus necesidades de Lunes a Viernes de 9 AM a 5 PM. Si se considera tan sólo el total de horas hombre que retorna al proceso productivo, se justifican sobremanera las inversiones necesarias para cambiar el paradigma de atención de presencia física hacia uno electrónico. Sin embargo los ahorros totales que se generan son mucho mayores: ahorros en energía, salud e incluso impacto ambiental. En el caso del SII, los logros obtenidos son los siguientes:

Reducción de costos declaración vía Internet versus papel	
Trámite	Monto de reducción en US\$
IVA	0.42
Renta	0.58
Declaración Jurada	0.91

Si hacemos un pequeño cálculo basado sólo en el número de declaraciones de renta tramitadas por el SII en el año 2001, que llegó a 788.632, notamos que en ese año fiscal se ahorraron sólo en papel US\$ 457.406,56. Ahora, si hacemos el mismo cálculo para el año 2002, cuando se recibieron 1.133.762 declaraciones, los ahorros logrados sólo en papel ascendieron a US\$ 657.581,96. Estas cifras implican que la decisión de cambiar el paradigma de atención en el proceso de declaración de renta ha generado ahorros sólo en uso de papel entre los años 2001 y 2002 de más de un millón cien mil dólares.

Otro indicador de impacto de una solución de gobierno electrónico consiste en la aceptación por parte de los contribuyentes. Se podría desarrollar la mejor solución del mundo pero si no es aceptada y asimilada por la población se convierte en un fracaso. En este sentido se debe resaltar que el SII mientras promocionaba sus soluciones electrónicas hacía cada vez más difícil la atención presencial promoviendo así una migración en el paradigma de atención. Exitosa estrategia que ha llevado a lograr las cifras que se presentan a continuación:

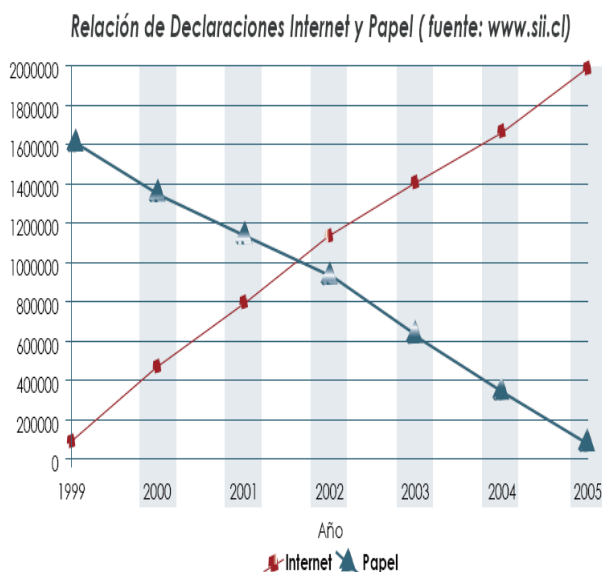


Gráfico 3.1.7. Evolución de la declaración a la renta vía Internet
Fuente: www.sii.cl




En 1999, cuando se iniciaron los servicios interactivos del SII, sólo el 5.2% del total de declaraciones de renta se efectuó por Internet. En 2001, esta cifra aumentó casi cinco veces a 25.7% y en 2002, llegó al 42% del total de declaraciones de renta.



En 2005, las declaraciones de renta por internet fueron 1.984.383, representando 96,3% del total.

El pago electrónico de impuestos es otro de los resultados notables de la Operación Renta 2006, tanto en número de contribuyentes como en montos pagados por Internet. Los contribuyentes que privilegiaron este medio para presentar sus declaraciones de renta con pago sumaron 100.036, lo que representa un incremento de 13,33% respecto de 2005 y un incremento de 57,66% respecto de las declaraciones con pago presentadas en papel.

Al desglosar las declaraciones de renta por Internet, se observa que el uso de la Oficina Virtual del SII y de las facilidades que ésta ofrece para promover el cumplimiento tributario, está ampliamente consolidado. Por ejemplo, 653.833 (31,61%) contribuyentes confirmaron la propuesta de declaración tal cual se las planteó el SII; mientras que 215.541 (10,42%) utilizaron la propuesta y la modificaron para completarla; otras 709.870 (34,32%) personas utilizaron el formulario electrónico disponible en el portal.

Dentro de las múltiples funcionalidades que ofrece el sistema, las principales son:

	<p>Obtención de la clave secreta: Antes de poder realizar cualquier trámite por Internet es fundamental la identificación del contribuyente. Chile no ha optado aún por un proceso centralizado y único de validación de identidad como ha hecho por ejemplo Canadá. El SII genera su propia base de datos de usuarios y emite claves de acceso para todas las personas y entidades que desean hacer sus procesos en forma electrónica. El proceso de obtención de la clave secreta es simple y se puede realizar directamente en el portal del SII. Es importante mencionar, que el SII ya permite la utilización de certificados digitales basados en Infraestructura de Llaves Públicas o Public Key Infrastructure (PKI) constituyéndose en uno de los primeros ejemplos de este tipo en la región.</p>
	<p>Declaraciones Juradas: Presenta un formulario interactivo vía Internet para que las empresas y otros agentes retenedores puedan presentar información sobre sueldos pagados, dividendos, retiros, retenciones practicadas y otras rentas pagadas. El sistema permite además que los contribuyentes puedan hacer un seguimiento del estado de sus declaraciones, permitiéndoles hacer correcciones directamente sobre la información que maneja el SII. Llevando la calidad de servicio a nuevos niveles, el sistema de forma proactiva e inteligente propone en algunos casos a los contribuyentes los valores de rectificación de sus declaraciones. El sistema está además interconectado con el sistema bancario chileno poniendo a disposición de los contribuyentes una opción de pago electrónico mediante autorización de débito automático a su cuenta corriente. El sistema ha sido totalmente exitoso.</p>
	<p>Declaración de renta: Es interesante que el SII, en coordinación con las casas de software de Chile, haya desarrollado un mecanismo que permita que los programas contables disponibles en el mercado local cuenten con una interfase de comunicación con las bases de datos del SII. De este modo se facilita la declaración de renta al integrar las aplicaciones disponibles en el mercado. Por otro lado, el portal del SII publica un formulario electrónico que permite a los contribuyentes enviar sus declaraciones vía Internet. Para este fin, se ha creado un menú donde se encuentran publicadas todas las opciones disponibles que facilitan el proceso de declaración para los contribuyentes como declaración y rectificación de renta,</p>

	<p>consulta y seguimiento de declaraciones de renta, etc. El sistema permite a los contribuyentes conocer la situación actual e historial de una declaración, ver el formulario enviado, los giros emitidos y las cartas de aviso, si el contribuyente se encuentra citado para rectificar o corregir su declaración de renta. Desde el año 2001, se implementó una nueva opción que permite a los contribuyentes que cumplan con ciertas condiciones, obtener una propuesta de declaración preparada por el SII a partir de los agentes retenedores y otros cruces de información. Este modelo fue tan exitoso que un total de 1.984.383 declaraciones fueron recibidas en el año 2005, correspondiendo a un 96,3 % del total de declaraciones recibidas dicho año.</p>
	<p>Declaración del IVA: Esta sección permite a los contribuyentes hacer la declaración y pago simultáneo mensual de impuestos: ingreso, consulta, rectificación de declaraciones y verificación (autorizada previamente) de declaración de terceros. El sistema permite además la obtención de un software gratuito que facilita la confección y el envío de declaraciones a través de Internet y el pago electrónico desde las instituciones bancarias que mantienen convenios con el SII.</p>
	<p>Factura Electrónica: La factura electrónica pertenece al ámbito de simplificación tributaria, de la Agenda Pro Crecimiento, que el Gobierno viene impulsando desde el año 2002 en conjunto con un grupo de organizaciones empresariales.</p> <p>Si bien se habla genéricamente de Sistema de Factura Electrónica, el procedimiento cubre un espectro mucho más amplio de “Documentos Tributarios Electrónicos” (DTE), tales como: notas de crédito, débito, guías de despacho y facturas exentas, entre otros.</p> <p>Este sistema, otorga validez legal al ejemplar electrónico de la factura, con lo cual, se obtienen mejoras en los procesos de negocios de los contribuyentes y en la fiscalización del Servicio de Impuestos Internos, impulsando el comercio electrónico y la modernización del país.</p> <p>Situación de la Factura Electrónica a Septiembre de 2005. Página 68 – Capítulo III del Libro de Gobierno Electrónico en Chile 2002-2005 http://www.modernizacion.cl/1350/articles-100163_Libro_EGob_2005.pdf</p>

SII logra que el ciclo de vida tributario sea 100% a través de internet

Las empresas podrán iniciar actividades y hacer su término de giro en www.sii.cl, primera y última etapas del Ciclo de Cumplimiento Tributario, que se suman a: emisión de documentación tributaria electrónica (facturas, guías de despacho, boletas de servicios periódicos, etc.), declaración y pago de impuestos on-line, entrega de información de terceros, entre otras.

El Servicio de Impuestos Internos (SII) completó el “Ciclo de Cumplimiento Tributario 100% por Internet”, al dejar operativos en modalidad electrónica los trámites de “Inicio de Actividades” y de “Término de Giro”, ambos lanzados en una actividad efectuada en el Palacio de La Moneda



y que encabezó el Presidente de la República, Ricardo Lagos, con asistencia de dirigentes y emprendedores de la pequeña y mediana empresa (Mipyme).

Eso significa que los contribuyentes-ciudadanos-agentes económicos, pueden realizar los principales procesos tributarios en modalidad on line, sin necesidad de concurrir a las oficinas físicas del SII.

Se materializa de esta forma una de las prioridades de la administración del Presidente Lagos en cuanto a llevar a modalidad Gobierno Electrónico los principales trámites públicos, estrategia que se expresa en diversos proyectos de las agendas Pro Crecimiento y Digital, y del proyecto Ventanilla Empresa, liderado por el Ministerio de Economía, y que fuera asumida con decisión por todo el personal del SII, desplegando un comprometido esfuerzo tanto en el diseño, desarrollo e implementación de las soluciones de gobierno electrónico para el cumplimiento tributario, como también en la asistencia y capacitación de miles de contribuyentes que ha realizado durante estos años.

Es importante recordar que la iniciativa del Portal Tributario Mipyme surge en el Encuentro Nacional de la Pequeña Empresa (ENAPE 2004) donde el Presidente Lagos comprometió la creación de un portal especializado en materias tributarias para las MIPYME, el cual es realidad desde diciembre de 2004 y al cual se agregó en septiembre de 2005 el Sistema de Facturación Electrónica para las empresas Mipyme. Los gremios del mundo MIPYME se sumaron con entusiasmo a esta iniciativa, integrando una alianza estratégica público-privada SII-CONFEDECH-CONUPIA para el desarrollo y difusión de la misma, la cual cuenta con el cofinanciamiento del BID. El lanzamiento de estas iniciativas se efectuó en una ceremonia en el Palacio de La Moneda con asistencia de autoridades de gobierno, directivos superiores de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam), el Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv), organizaciones que desde hace varios años son aliados estratégicos del SII en el desarrollo de una red nacional de infocentros que estimula e impulsa el uso de Internet para propósitos de cumplimiento tributario; junto a dirigentes y emprendedores de la micro, pequeña y mediana empresa (Mipyme) de Chile.

Es de resaltar el hecho que en el año 2000 la Universidad de California UCLA reconoció en el web del SII al mejor portal de servicios tributarios del mundo. Dentro de un proceso de constante mejora, el SII está constantemente desarrollando nuevos servicios para su portal. Si bien sorprende la sencillez de la interface gráfica del portal, es probable que se haya dejado adrede para no modificar un paradigma ya conocido y aceptado por la población. El Portal del SII ha sido reconocido con el premio a los mejores sitios web del gobierno 2002 en la categoría Servicios Públicos Grandes.

2. 2. Chile Compra:



<http://www.chilecompra.cl>

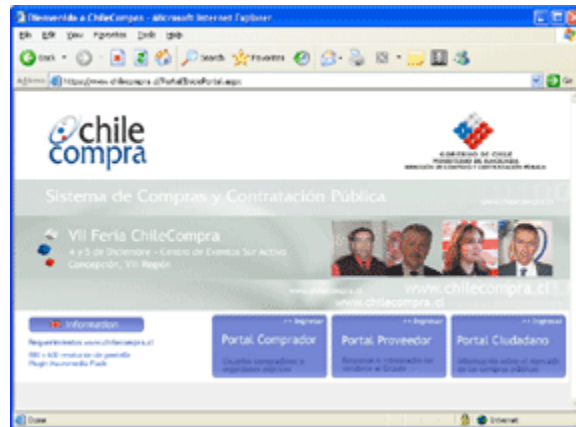
El Portal Chile compra: Sistema de Información y Contrataciones del Sector Público

En cuanto a la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Estado, analizaremos la experiencia de este sitio teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

Antecedentes

Uno de los modelos emblemáticos de las compras públicas en el ámbito internacional consiste en informatizar, simplificar y hacer transparentes los procesos de compras y contrataciones del Estado. Estas soluciones no sólo evitan la corrupción al hacer públicos los procesos de adquisición y contratación del Estado sino que, además, logran una serie de beneficios adicionales:

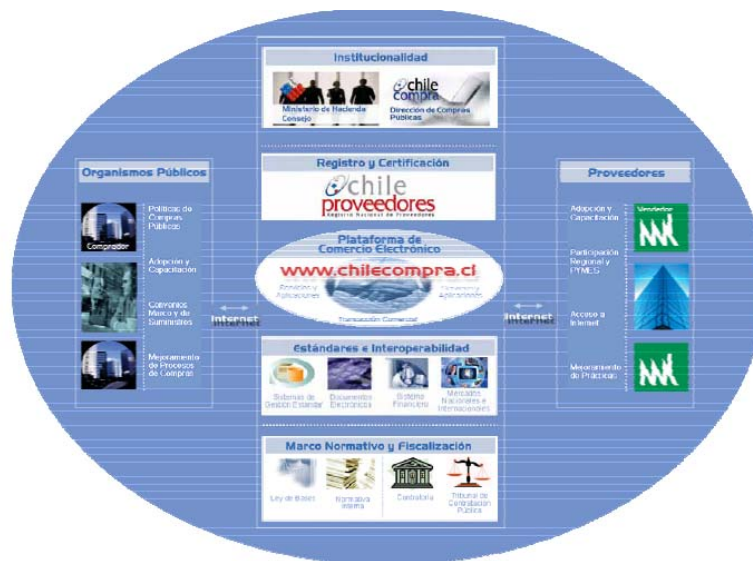
- Reducen el costo de transacción entre demandantes y proveedores.
- Optimizan el proceso de compra y contratación del Estado reduciendo los costos burocráticos del proceso y fortaleciendo la disciplina fiscal.
- Fortalecen el sector productivo al transferir de forma transparente y eficiente los requerimientos del sector público.
- Modernizan y mejoran el proceso de compras y contrataciones públicas al permitir a los proveedores hacer observaciones, mejoras e introducir técnicas nuevas.
- Mejoran la propia gestión del Estado al generar una competencia objetiva basada en la calidad y el precio de los productos.
- Amplían y democratizan el acceso a la información de compras y contrataciones públicas.
- Mejoran la imagen internacional del país atrayendo inversiones al fomentar la transparencia.
- Garantizan la probidad y transparencia de los procesos.
- Hacen más eficiente y efectiva las decisiones de compra del Estado.
- Otorgan más credibilidad al Estado ante la ciudadanía fortaleciendo el sistema democrático.
- Transfieren al sector productivo pequeño, mediano y grande montos importantes de negocios con el Estado.



Bajo este esquema Chile ha venido mejorando su sistema en etapas definidas buscando desarrollar una solución que facilitara a la ciudadanía la información sobre compras y contrataciones del Estado rápidamente y con el mínimo de inversión. La Dirección de Aprovechamiento del Estado -DAE-, adoptó esta solución en referencia al modelo de prueba de mercado inglés que postula encargar el desarrollo y operación de este tipo de soluciones al sector privado especializado. De esta forma el gobierno chileno, licitó el desarrollo y operación del Sistema de Información y Contrataciones del Sector Público, transfiriéndolo íntegramente al sector informático privado bajo un modelo de tercerización.

Principales características sobre Compras Públicas de Chile

El Sistema de Compras Públicas de Chile se orienta a alcanzar altos estándares de transparencia y eficiencia en el mercado de las compras públicas. Para ello, el Gobierno ha introducido diversos componentes de regulación y gestión, los que se ilustran en la siguiente figura:



Los principales componentes del Sistema se sintetizan a continuación:

Plataforma de Comercio Electrónico www.chilecompra.cl: es una plaza de negocios virtual que permite el encuentro de la oferta y la demanda con bajos costos de transacción y elevada transparencia. Esta herramienta, diseñada para realizar negocios con el Estado, constituye el pilar fundamental de la Reforma al Sistema de Compras Públicas. El impacto positivo de las compras públicas alcanza todo el territorio nacional y beneficia a miles de empresas de distintos niveles de actividad y en todos los rubros de la economía.

La utilización de un mercado electrónico reemplaza las relaciones uno a uno, habituales en el comercio tradicional. Permite entregar soluciones integrales de comunicación, de trabajo, de formularios comunes. En síntesis, permite realizar de una manera mucho más eficiente todos los negocios o transacciones detrás de cada proceso de compra. La siguiente figura ilustra el paso de la contratación pública por medios tradicionales a la contratación electrónica.

Contratación Tradicional v/s Contratación Electrónica



Cada ciclo de contratación, en todas sus etapas, se realiza por medios electrónicos, soportados por formularios dinámicos que tienen validez legal y reemplazan a los que habitualmente se han utilizado en el mundo papel. Desde la solicitud de un requerimiento, hasta el pago, pasando por la autorización de presupuesto, avisos de licitación, recepción de ofertas, emisión de órdenes de compras, y recepción de la facturación, entre otros.

El Ciclo de Contratación Electrónico



Gestión de Competencias -Educación y Asistencia Técnica-: ChileCompra despliega una extensiva labor en educación, formación y asistencia técnica a sus usuarios -compradores y proveedores- para instalar competencias que les permitan realizar una gestión de abastecimiento de excelencia, actuar con transparencia, aprovechar al máximo las potencialidades del comercio electrónico y participar de manera efectiva en el mercado público.

Políticas y Gestión de Abastecimiento Corporativo: Para el correcto funcionamiento del mercado de las compras públicas y de la plataforma ChileCompra es preciso introducir reglas e instalar instituciones que permitan incentivar y garantizar procedimientos de negocios bajo los principios de transparencia y eficiencia. La nueva normativa en compras públicas, el Tribunal de Contratación Pública y la Dirección de Compras, como agencia administradora del Sistema, responden a este propósito.

La normativa se sustenta en las siguientes orientaciones estratégicas:

- Mercado Abierto: El Sistema de Compras es un sistema de amplia transparencia, que promueve la igualdad de oportunidades, sin restricciones de acceso.
- Licitación Pública: se establece como regla principal en los procesos de contratación
- Obligatoriedad en el uso del Sistema Electrónico de Compras Públicas para todos los organismos públicos de acuerdo a la ley N°19.886.
- Gratuidad, universalidad y no discriminación en el uso y operación del sistema.
- Apoyo y asesoría permanente a los organismos públicos: cambios en las prácticas de compras en los organismos públicos, lo que requiere de cambios en su gestión interna.
- Marco Normativo Flexible: Ley Marco, con principios y reglas generales, apoyado por un Reglamento robusto que cubre aspectos específicos, con normativa uniforme para todos los Organismos Públicos.
- Sistema de Control e Impugnación: la Institucionalidad del Sistema considera un Tribunal de Contratación Pública, además de la Contraloría General de la República y Auditoría.

- Autonomía y responsabilidad de los Organismos Públicos en los procesos de adquisiciones.
- Integración del Sector Público: la herramienta informática debe estar adecuadamente integrada como demandante y proveedor de información con otras entidades del sector público.

A su vez, se introduce una gestión de contratación corporativa a nivel de Estado, que preserva autonomía y descentralización, pero maximiza economías. En esta área se está impulsando un sistema de compras a través de catálogos electrónicos establecidos a través de convenios marco, donde los compradores del Estado pueden encontrar una gran variedad de productos y servicios en condiciones muy convenientes. Este supermercado virtual genera ahorros en tiempo, precios y eficiencia en las transacciones.

Fuente: Dirección de Compras y Contratación Pública
Enero 2006 - www.chilecompra.cl

Transacciones por año del Portal:

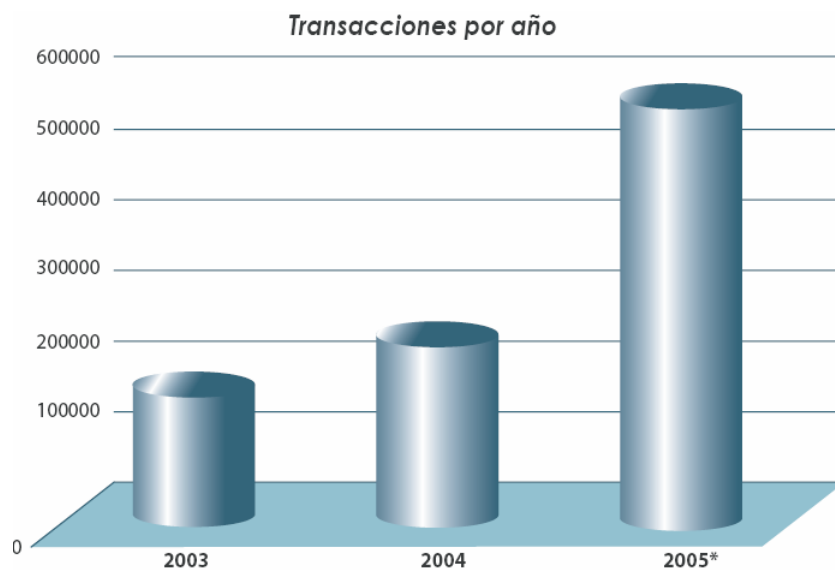


Gráfico 3.1.1. Transacciones anuales Chilecompra⁽¹³⁾

Fuente: Página 45 – Capítulo III del Libro de Gobierno Electrónico en Chile 2002-2005

Principales indicadores:

Las siguientes cifras reflejan la evolución en los volúmenes de operación del Sistema ChileCompra en los años recientes:

	2003	2004	2005
Monto Transado (millones USD)	1.038	1.933	2.877
No. Oportunidades de Negocio Publicadas	186.656	254.256	434.152
No. de Órdenes de Compra emitidas	(*)	374.931	917.145
No. Organismos Compradores Inscritos (acumulado)	348	718	883
No. Proveedores Inscritos (acumulado)	48.006	97.262	164.022
No. Proveedores Enviando Ofertas (por año)	(*)	33.451	58.355
No. Proveedores Adjudicatarios (por año)	(*)	21.179	37.323
No. Visitas Promedio Mensuales a Chilecompra.cl	(*)	447.000	1.100.000

(*): Datos no disponibles.

Otros indicadores relevantes:

- Ofertas por Adquisición Publicada:** El promedio general de ofertas recibidas por licitaciones publicadas ha aumentado en forma constante, desde 1,7 el 2002, a 5,3 ofertas por licitación realizada durante el 2005. Cuanto más alto sea el valor de este indicador, mayor será la participación de los proveedores en los procesos de adquisiciones participativos publicados a través de Chilecompra.
- Compras Urgentes:** Este indicador mide el número de adquisiciones urgentes en relación al total de compras de los organismos públicos. El promedio para el sistema durante 2004 fue de 4,76%, mientras que para 2005 fue de 2,3%, lo cual evidencia una mejor gestión de compras a nivel general del sistema público.
- Satisfacción de Usuarios:** la Dirección de Compras realiza periódicamente estudios de imagen y satisfacción de usuarios que han permitido realizar de manera continua mejoras al sistema y monitorear las necesidades de los usuarios. En la

última medición, realizada en Diciembre de 2005, se alcanzó un 80% de satisfacción en los encuestados respecto de los diversos servicios entregados.

Impacto de ChileCompra en el Comercio Electrónico de Chile

- Según un estudio realizado por la CCS el año 2004, respecto del mercado de las compras públicas a nivel nacional, se verificó que el indicador de empresas que venden por Internet en Chile aumentó de un 11% a un 27%, superando a Francia.
- Se estimaba que la participación de ChileCompra en el total de transacciones de comercio electrónico B2B en Chile pasaría del 5% en el 2003 a un 25% para el 2004. Más importante aún es que el 85% del total de empresas que participan de un marketplace de comercio electrónico en Chile son proveedores de ChileCompra.

Plan de Acción e Indicadores 2006

A continuación se presenta el Plan de Acción definido por la Dirección de Compras y Contratación Pública, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos previamente:

Objetivo	Línea de Acción	Iniciativa	Indicadores y Metas 2006
1) Consolidar la Transparencia y Amplio Acceso al Sistema de Compras Públicas	Políticas de Gestión de Compras	Introducción Estándar de Transparencia en Organismos Públicos	100% Instituciones cumpliendo estándar de Transparencia
	Asistencia Técnica y Formación	Oferta de Asistencia Técnica y Formación a los usuarios de Chilecompra	
	Políticas de Gestión de Compras	Programa de Desarrollo de Proveedores	5 ofertantes promedio por proceso
	Asistencia Técnica y Formación	Diseñar e Implementar un Programa de Facilitadores de Acceso al Sistema Chilecompra	30% participación MIPE en Ventas Chilecompra
	Políticas de Gestión	Colaboración en	regionales



	de Compras	generación iniciativas para mejorar el capital de trabajo de proveedores	
	Políticas de Gestión de Compras	Diseñar e Implementar una estrategia de Chilecompra regional	
2) Contribuir al Ahorro y Eficiencia del Gasto Público; y Mejorar la Calidad de la Gestión de Abastecimiento de los Organismos Públicos	Asistencia Técnica y Formación	Implementar un Sistema de Acreditación de Competencias en los Usuarios Chilecompra	80% Instituciones cumpliendo estándar de Eficiencia y Eficacia USD 80 millones de ventas por Chilecompra Express
	Políticas de Gestión de Compras	Base de Datos de diferentes industrias relacionadas con las compras públicas	
	Asistencia Técnica y Formación	Introducción Estándar de Eficiencia en Organismos Públicos	
	Plataforma de Comercio Electrónico	Integración de la Plataforma con otros sistemas de usuarios	
	Políticas de Gestión de Compras	Promover el uso del Catálogo Electrónico de Convenios Marco por parte de los organismos compradores	USD 120 millones de Ventas por Chilecompra Express
	Políticas de Gestión de Compras	Implementación de "Out bound" de Convenios Marco	
	Plataforma de Comercio Electrónico	Mantener monitoreo a la Mesa de Ayuda	80% de usuarios encuestados califican con nota



	Plataforma de Comercio Electrónico	Mantener Estudios de Satisfacción General de Usuarios	igual o mayor a 5
	Línea de Acción	Iniciativa	
	Plataforma de Comercio Electrónico	Mejorar Catálogo Electrónico de Productos	
	Plataforma de Comercio Electrónico	Desarrollo del Kit de integración	
	Políticas y Gestión de Compras	Promover el uso de e-pagos	
	Plataforma de Comercio Electrónico	Implementación de Firma Electrónica Avanzada	
	Políticas y Gestión de Compras	Establecer estandarización de documentos electrónicos	
	Plataforma de Comercio Electrónico	Completar Ciclo de Compras Digital	
	Asistencia Técnica y Formación	Habilitación de nuevos infocentros a lo largo del país	
	Fortalecimiento Institucional	Implementar Unidad de Chileproveedores en la División de Clientes	
	Posicionamiento	Fortalecer alianzas estratégicas y establecer planes de trabajo con los gremios (MIPYME)	
	Posicionamiento	Difusión de Temas Estratégicos	
	Posicionamiento	Alianzas con universidades para	

		el desarrollo de estudios	
	Políticas y Gestión de Compras	Estudios de Transparencia del Sistema	
	Posicionamiento	Posicionamiento con nuevas autoridades de Gobierno	
	Fortalecimiento Institucional	Consolidar la Unidad Internacional	
	Posicionamiento	Diseño e Implementación de Plan de medios para difusión de ChileCompra	
	Posicionamiento	Posicionamiento en foro jurídico	
	ChileCompra 2010	Diseño Plan Estratégico ChileCompra 2010	
	Fortalecimiento Institucional	Instalación de Unidad de Desarrollo de las Personas	
	Fortalecimiento Institucional	Medición del Clima Laboral	
	Fortalecimiento Institucional	Documentación y Rediseño de Procesos de la DCCP	

Fuente: Dirección de Compras y Contratación Públicas. Enero 2006 www.chilecompra.cl

Visión de Futuro:

Fuente: http://www.chilecompra.cl/portal/Portalinvitado/quienes_somos/desafios_2010.asp



El Sistema de Compras Públicas de Chile – ChileCompra es un bien público que el Gobierno preservará como un pilar de



la transparencia y eficiencia de los mercados y de la Administración Pública, consolidando y velando por su sustentabilidad. Se evalúa un crecimiento en sus funciones para aprovechar al máximo su capacidad instalada. A continuación se exponen las metas de consolidación establecidas de aquí al bicentenario y las nuevas iniciativas que son factibles de poner en marcha en los próximos cuatro años:

1. Metas futuras de consolidación

- Lograr 100% transparencia y eficiencia en las compras públicas.
- Contar con los Organismos Públicos (Servicios Públicos, Municipios, Fuerzas Armadas y Universidades Estatales) operando su abastecimiento a través del sistema, soportando íntegramente sus procesos en las aplicaciones provistas para el 100% de sus requerimientos. Es decir, con la totalidad del ciclo de compras digitalizado.
- Velar por que los Proveedores del Estado cuenten con un acceso equitativo y amplio a las oportunidades de negocios del mercado de las compras públicas, operando fluidamente su ciclo comercial a través del sistema y colocando información de sus productos, accesible a los servicios.
- Establecer un ciclo de negocios totalmente digital, que permita el seguimiento y auditoría de las operaciones y monitoreo del desempeño del sistema.
- Proveer un acceso simple y transparente a la información por parte de la comunidad.
- Establecer la integración con otros sitios de compras públicas latinoamericanos e internacionales y con otros mercados electrónicos privados. Establecer la integración con otros sistemas de información nacionales.
- Tener el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, ChileProveedores, en operación y con información en tiempo real y actualizada de los proveedores del Estado.
- Alcanzar la consolidación de la Dirección de Compras y Contratación Pública como el organismo rector de las políticas de compras y contrataciones del Estado de Chile, a cargo de un sistema electrónico de última generación, y como un ente referente de destacado prestigio internacional en las contrataciones gubernamentales electrónicas.
- Lograr la consolidación del Tribunal de Contratación Pública como instancia independiente para conocer los reclamos de proveedores respecto de los procesos de contratación realizados por los Organismos Públicos, de manera de garantizar la transparencia e igualdad.
- Lograr el uso masivo de la compra de bienes y servicios a través de catálogo electrónico.
- Establecer Políticas de Compras acordes con las normas, estándares y reglas que se utilizan internacionalmente en el comercio electrónico.

- Incorporar la logística en la cadena de suministro y en el sistema de compras públicas, como un elemento de valor agregado.
- Considerar la completa integración con sistemas como el Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE) dada la relación que existe entre el sistema de compras públicas y el manejo financiero y contable de las instituciones de la Administración.

2. Nuevas Iniciativas

- **Apertura de ChileCompra:** Contempla avanzar hacia la incorporación de nuevos actores en el Sistema; es decir, poner a ChileCompra al servicio de instituciones sin fines de lucro o con objetivos sociales, tales como escuelas, fundaciones o universidades. De esta forma, estas instituciones podrían aprovechar los beneficios del Sistema y maximizar el uso de sus recursos.
- **ChileCompra – ERP:** Transformar el actual sistema de ChileCompra en un sistema de gestión electrónica del Estado, fusionándolo con el Sistema de Gestión Financiera del Estado (SIGFE), lo que permitiría mejorar los procesos de administración de recursos y contar con mejor información para la toma de decisiones.
- **Apertura de ChileProveedores:** Es factible que la información contenida en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado pueda ser utilizada por empresas privadas en la búsqueda de nuevos proveedores, permitiendo a las micro y pequeñas empresas contar con una excelente vitrina y certificación de su información que les permita facilitar sus negocios con otras empresas.
- **Dirección de Compras y Servicios de Apoyo:** Instalar en el Gobierno una gestión de servicios compartidos o de apoyo, orientada a brindar servicios de back office a los organismos públicos y asumir proyectos transversales de optimización y con impacto social, replicando la experiencia de ChileCompra en otras áreas como la gestión inmobiliaria, gestión documental, comunicaciones, entre otros. Para estos efectos, transformar la actual Dirección de Compras Públicas en Dirección de Compras y Servicios de Apoyo, considerando su expertise, similitud de competencias requeridas y bajo presupuesto adicional en el que se incurriría.

2.3 Trámite Fácil



<http://www.tramitefacil.cl/>

En cuanto a la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Estado, analizaremos la experiencia de este sitio teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

Antecedentes

Trámite Fácil es un producto de la Modernización del Estado y del Gobierno Electrónico del Gobierno de Chile, concebido bajo una orientación de servicio a los ciudadanos.

El Portal Trámite Fácil fue lanzado el 11 de mayo de 2001, junto con la firma del Instructivo Presidencial de Gobierno Electrónico. En ese momento, el Portal contaba con información sobre 600 trámites y permitía el acceso a 12 trámites en línea. Actualmente, gracias a un esfuerzo coordinado de colaboración con los servicios públicos, se dispone de información de más de 1.500 trámites y acceso a más de 400 trámites en línea.

Trámite Fácil, en sus 5 años de vida, ha logrado importantes premios y distinciones, entre los cuales se destacan:

- "Primer lugar Categoría Portales Transversales", Premio Web 2004/2005 a los Mejores sitios web de Gobierno, Septiembre 2005.
- "Primer lugar Categoría Mejor de los Mejores", Premio Web 2004/2005 a los Mejores sitios web de Gobierno, Septiembre 2005.
- Uno de los 5 mejores productos de Gobierno Electrónico en el mundo", Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, Octubre 2003
- "Primer lugar Categoría Mejor de los Mejores", Premio Web a los Mejores sitios web de Gobierno, Marzo 2003
- "Primer lugar Categoría Ministerios y Subsecretarías", Premio Web a los Mejores sitios web de Gobierno, Marzo 2003

"Segundo lugar Mejores Web de Chile, Categoría Instituciones Públicas", Premio El Diario Financiero, 2002.

Características y enfoque implementado

Es necesario puntualizar que responden a un esquema de relaciones fundamentadas por lo menos en tres dimensiones que determinan distintos niveles de influencia y que se representan en una triangulación donde la definición y funcionalidad del servicio (factor mediador en este caso) condiciona y regula las relaciones de la ciudadanía con el Estado.



Este esquema permite definir modelos relacionales que van configurando los distintos sentidos que la tecnología digital tiene para los dos actores que se comunican. La siguiente matriz así lo muestra:



Servicio	Sentido para el Ciudadano	Sentido para el Estado	La razón de desarrollar un portal de redireccionamiento era inevitable ante la abundancia de información y servicios que habían desarrollado las diferentes entidades del Estado Chileno. Es un hecho reconocido que ubicar información en Internet puede convertirse en una tarea titánica, no por su escasez si no más bien por su abundancia.
Menor costo operacional de los servicios	No tener que ir personalmente a solicitar antecedentes requeridos para solicitar un requerimiento	Jurisdicción Territorial	
Tener un solo canal de acceso a la información de todos los trámites públicos	Menor tiempo de respuesta	Incremento en la cantidad y calidad de la información a los usuarios en su relación con el Estado	
Información de cantidad de usuarios, frecuencia y tiempo de respuesta de cada tipo de requerimiento, satisfacción usuario-ciudadano, etc.	Amplitud horaria	Equidad de acceso	
Menor costo en el uso de recursos materiales	Menor gasto en la solicitud de requerimientos	Mayores estándares de seguridad de la información	
Uso alternativo del tiempo	Mayor información	Masificación del uso de Tecnologías de Información y Comunicación	

Es importante resaltar la estrategia utilizada para este desarrollo. El gobierno de Chile encargó la elaboración de este portal, como es común en la mayoría de implementaciones de gobierno electrónico en Chile, a una empresa privada. La empresa encargada de desarrollar el portal <http://www.tramitefacil.cl> fue la española ODEC. La gráfica utilizada para el diseño del portal es sencilla y amigable, quizá algo anticuada para los estándares que se manejan en estos días, pero es probable que se trate de una estrategia comunicacional hecha adrede para poder llegar a todos los niveles de la población de una forma sencilla y amigable. En Chile aún no se ha llegado a internalizar el modelo bajo el cual, la gráfica, la estructura y el lenguaje utilizado sean homogéneos para todos los sitios web del Estado como ocurre en otros países más avanzados en materia de gobierno electrónico como Canadá.



El portal ha sido dividido en doce secciones principales estructuradas y ordenadas teniendo en cuenta su relación con el ciudadano más que la estructura orgánica del Estado. Este simple paradigma de: Life Events, o Eventos de Vida apunta justamente a que las personas busquen intuitivamente los contenidos correspondientes a sus propias necesidades, por encima de la maraña de instituciones públicas, servicios y contenidos. Dado que las personas presentan una enorme gama de experiencias y capacidades distintas y particulares con respecto al uso de Internet como paradigma en su relación con el Estado, una aproximación simple como la señalada hace más democrática la experiencia del visitante y amplía su espectro de acción.

Es también interesante la utilización de mecanismos como los “pop ups” que siendo usualmente molestos en la experiencia interactiva, han sido muy bien utilizados en esta ocasión al reducir el número de “clicks” que las personas deben hacer para ubicar la información apropiada.

A pesar de que el gobierno chileno promueve y fomenta expresamente la e-democracia, es extraño que el portal no presente información estadística, resultados obtenidos o antecedentes.

Resultados obtenidos

En la actualidad, este servicio permite obtener información de 1.526 trámites de 185 estamentos públicos. Además permite el acceso a 50 trámites en línea y a más de 200 formularios para ser impresos, todo desde una única dirección en Internet. Actualmente, el Portal www.tramitefacil.gov.cl tiene un promedio de 7.000 visitas diarias. Mensualmente, llegan al Portal más de 2 mil consultas de diversa índole, las cuales son respondidas al usuario en un plazo de 48 horas hábiles.



Variación del Número de trámites en línea por año

Año	Trámite en línea
2001	12
2002	87
2003	184
2004	227
2005	350

Fuente: Capítulo III del Libro de Gobierno Electrónico en Chile 2002-2005
[http://www.modernizacion.cl/1350/articles-100163 Libro_EGob_2005.pdf](http://www.modernizacion.cl/1350/articles-100163_Libro_EGob_2005.pdf)



3. El gobierno electrónico en Brasil

El gobierno electrónico en Brasil plantea sus orígenes dentro de un proyecto de modernización del Estado que tuvo su inicio, al igual que en la mayoría de países de la región, a mediados de los años 90. Brasil trabajó en un proyecto de reforma administrativa que buscaba alcanzar niveles superiores en materia de transparencia, eficiencia, eficacia y efectividad en la aplicación de recursos públicos.

Teniendo en cuenta estos conceptos se buscó implementar prácticas gerenciales que redujeran la excesiva formalidad burocrática mientras *“se fortalecía el núcleo estratégico del Estado”*. Así, se diseñaron nuevos mecanismos de control gerencial y de descentralización con transparencia ampliando la autonomía de los gerentes públicos. Esta política se plasmó en un documento directivo de la reforma del Estado de 1995. En septiembre de 2000, se presentó el documento con la propuesta de la política de Brasil en materia de gobierno electrónico que fue aprobada por el entonces presidente Fernando Henrique Cardoso en una reunión del Consejo de Gobierno, llamado Plan Multianual 2002-2003: Avanza Brasil. El documento más reciente en la materia es el Plan Plurianual 2004-2007- Brasil de Todos, donde se presentó la orientación estratégica para el país del Presidente Luiz Inácio Lula da Silva.

En sus orígenes, la reforma del Estado en Brasil convivió con un estado poco evolucionado de las TICs. La mayor deficiencia consistía en la falta de reconocimiento del potencial que tenían las TICs como herramientas de soporte a la reforma del Estado, particularmente con la aparición de Internet. Sin embargo, la transferencia de la gestión del procesamiento de información hacia los especialistas de los Centros de Procesamiento de Datos (CPD) y el advenimiento de la microinformática a través de las computadoras generaron un descubrimiento fundamental que dio inicio a la revolución digital en el Gobierno del Brasil. A partir de estas dos circunstancias, ganaría amplio reconocimiento y aplicación el procesamiento distribuido, los proyectos de conectividad de redes locales y amplias, se popularizó el uso de Internet como herramienta fundamental de comunicación, investigación y principalmente, para proveer servicios. Aportó a este desarrollo la adopción masiva por parte del sector productivo de paradigmas B2C, B2B y G2C. La actividad económica del país se vio impulsada por estos nuevos paradigmas que explotaban el conocimiento y la información como factores productivos innovadores de la llamada nueva economía.

“En este contexto, Internet no surge sólo como una nueva tecnología de información, sino también como una nueva forma innovadora de organización de la economía y de la sociedad como un todo, conformando una nueva arquitectura tecnológica, económica, política, organizacional y de gestión colectiva. La capacidad de producción de conocimiento utilizando la información, disponible en escala ampliada, será más importante que nunca”⁵

⁵ Presidencia de la República, “2 Anos de Governo Eletrônico, Balanço de Realizações e Desafios Futuros”, Brasília, 2 de diciembre de 2002.



En el año 2000, un grupo de trabajo interministerial denominado informalmente GTTI (Grupo de Trabajo en Tecnologías de Información) y creado por decreto el 3 de abril de ese año que estaba constituido por doce ministerios y la Agencia Nacional de Telecomunicaciones – ANATEL, recibió el encargo presidencial para elaborar iniciativas precursoras y establecer un conjunto de directrices y metas que dieran origen al programa brasileiro de gobierno electrónico. Este trabajo favoreció la creación de un modelo conceptual del gobierno electrónico con énfasis en la proposición de medidas para la promoción de nuevas formas electrónicas de interacción entre el gobierno y el ciudadano. Luego este grupo fue insertado y formalizado dentro de la política del gobierno brasileiro para lanzar las bases de una nueva sociedad digital a través de la “Portaria da Casa Civil N° 23”, del 12 de mayo de 2000.

Otro avance importante dentro de la institucionalización del gobierno electrónico en Brasil se desarrollaba en forma paralela al trabajo de la GTTI. Con el decreto 3.505 del 13 de junio de 2000 se estableció una política de Seguridad de Información Pública en el Poder Ejecutivo Federal, instituyéndose el Comité Gestor de Seguridad de Información (GSI) en el ámbito del gabinete de Seguridad Institucional de la Presidencia de la República. La preocupación fundamental del GSI es velar por la protección de la información del gobierno y los ciudadanos, la privacidad de la información personal y el derecho de consulta de la información pública previstos en la Constitución.

Prosiguiendo y consolidando los trabajos del GTTI, se creó en el ámbito del Consejo de Gobierno, el Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico, mediante decreto del 18 de octubre del 2000. El resultado del trabajo de este comité fue agregar la Propuesta de Política para un Gobierno Electrónico.

Para el año 2003 Brasil era considerado una de las veinte naciones más avanzadas en gobierno electrónico en el ámbito mundial. El gobierno del Brasil adoptó una estrategia agresiva impulsada desde el gobierno federal y dirigida por el propio Presidente de la República, la cual buscaba llegar hasta los niveles de gobierno estatales y locales.

Es de particular interés la estrategia del gobierno federal brasileiro con respecto a la Sociedad de la Información. Reconocen en el gobierno electrónico a un dinamizador, un catalizador de esfuerzos que genere un cambio social mucho más profundo, que transforme al Brasil en una sociedad conectada, más igualitaria, donde las TICs cumplan un rol fundamental en la relación Estado-Ciudadano, como canal interactivo y democratizador, como herramienta de desarrollo y educación, como promotor de comercio y bienestar. El Estado busca consolidar al país en el contexto de la sociedad de la información, promoviendo el desarrollo del gobierno electrónico, la universalidad del acceso, la transparencia administrativa, la integración de redes, el desarrollo científico y tecnológico, el alto desempeño de sus sistemas de información y, finalmente, elevar la competitividad general del Brasil.



Ciudadanos, Empresas, Gobiernos, Poderes, Academia, Comercio, Interacción con el Ciudadano	Gestión Interna	SIAFI, SIAPI, SIASG, Educación, Salud, Seguridad Social Integración entre Servicios
Aplicación		
Portal de Atención (Internet)	Sistemas Internos (Intranet)	Aplicación Sistemas Estructurados (Extranet)
Servicios		
Atención	Procesos	Gestión Interna
Estructura		
Telecomunicaciones y equipamiento		

Se establecen tres frentes principales de acción: la interacción con la ciudadanía, la mejora de la propia gestión interna y la integración con otros beneficiarios y agentes participantes.

Para mejorar la interacción con la ciudadanía, se desarrollan portales de información, de servicios interactivos y transaccionales.

Para mejorar la gestión interna, se integran redes con proyectos como la intranet gubernamental.

La integración con terceros se da a través de extranets que integran diversos sistemas como el SIAFI (Sistema de Administración Financiera), el sistema de administración de personal (SIAPE), de servicios generales (SIASG), de apoyo a la educación (MEC), salud y seguridad social. Se busca desarrollar relaciones bajo modelos de e-business entre los principales actores de este proceso: gobierno, ciudadanos y empresas.

¿Cuáles considera que son las similitudes en los procesos de reforma del estado de Brasil y Chile?

¿Por qué sus agendas de gobierno electrónico tienen tendencias similares?

¿Cuáles serían los pasos a seguir para estos dos países?

¿Se está tratando en ambos casos de forma debida la inclusión social o se está insertando una brecha digital?

¿Qué futuro tienen las clases más bajas y las zonas geográficamente distantes?

¿Qué se debería hacer en estos casos donde fallan el estado y el mercado?

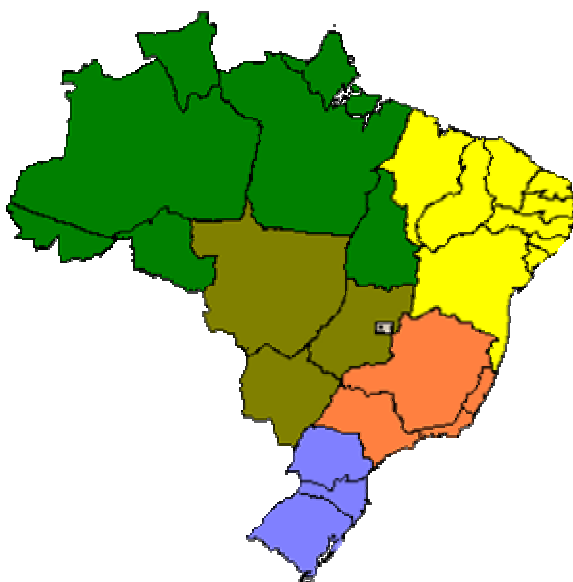
El Plan Plurianual Brasil de Todos, supuso un cambio cualitativo a la hora de encarar el desarrollo del Gobierno Electrónico en Brasil, una nueva visión que incorpora la promoción de la participación y del control social y la indisociabilidad entre la prestación de servicios y su afirmación como derecho de los individuos y de la sociedad. En Octubre de 2003 fueron creados, mediante Decreto, ocho (8) comités en el ámbito del Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico, con la finalidad de coordinar y articular el planeamiento y la implementación de proyectos y acciones en las respectivas áreas de competencia:

- Implementación de software libre
- Inclusión digital
- Integración de sistemas
- Sistemas legales y licencias de software
- Gestión de sitios y servicios on line
- Infraestructura de redes
- Gobierno para Gobierno
- Gestión del conocimiento e información estratégica

La redefinición de la política de inclusión digital en 2003 sitúa este tema como un factor importante en las políticas sociales. Así, se desarrollan programas y acciones encaminadas a la inclusión digital desde varios ministerios como el de Comunicaciones, el Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio Exterior, el Ministerio de Cultura y el de Educación.

Es interesante el apoyo político y la institucionalización que del gobierno electrónico se viene desarrollando desde el Gobierno. Una iniciativa simple pero emblemática del compromiso hacia el tema fue la ordenanza que eliminó, en enero de 2001, los folios en el envío de anteproyectos de ley y textos de decretos entre el Jefe de Estado y sus ministros reemplazándolos por correos electrónicos firmados digitalmente, acelerando así el intercambio de documentos y aumentando la seguridad en las comunicaciones interministeriales.

En síntesis, el programa de gobierno electrónico en Brasil, concentra su actividad principalmente en el desarrollo de los siguientes principios:



- Promoción de la ciudadanía como prioridad
- Indisociabilidad entre inclusión digital y gobierno electrónico
- Utilización de software libre como recurso estratégico
- Gestión del conocimiento como instrumento estratégico de articulación y gestión de políticas públicas
- Racionalización de los recursos
- Adopción de políticas, normas y patrones comunes
- Integración con otros niveles de gobierno y con los demás poderes.



Respecto de las políticas específicas, es posible afirmar que Brasil orienta el gobierno electrónico, hacia la resolución del problema de la brecha digital fomentando su inclusión mediante la implantación de locales de acceso a Internet a lo largo de todo el país. Existen además programas específicos para comunidades excluidas que conjugan el desarrollo de infraestructura, equipamiento, conectividad y contenidos específicos, Telecentros de Información y Negocios, Puntos de Cultura – concebido como una red de creación y gestión cultural-; y programas de capacitación – Programa Nacional de Informática para la Educación-.

Por otra parte, el gobierno de Brasil se encuentra en un proceso de estandarización y conectividad que busca informatizar la totalidad de los servicios de gobierno. Al empezar el proyecto de gobierno electrónico brasilero, el diagnóstico de situación del gobierno federal en materia de TICs demostró que la infraestructura de sistemas estaba conformada por una serie de redes aisladas, sin obedecer a patrones uniformes de desempeño o interactividad, constatándose una total falta de coordinación entre las iniciativas de gobierno electrónico de las distintas instituciones. Incluso, se notaba un severo desbalance entre los niveles de desarrollo informático en que se encontraban los diferentes organismos públicos del gobierno federal.

Por otro lado, las capacidades de intercomunicación de los diversos organismos eran muy limitadas, ya que se encontraban basadas en paradigmas tecnológicos obsoletos y sistemas propietarios. Así, los sistemas corporativos de administración pública federal eran innecesariamente centralizados, poco integrados entre sí y enfocados estructuralmente en la gestión de procesos en lugar de hacerlo funcionalmente.

Para resolver esta problemática, el gobierno federal brasilero está interconectando todo el sistema de gobierno: Federal, estatal y municipal, aproximación que, por primera vez en la región, manifiesta explícitamente una relación entre la información y los servicios que se producen en estos tres niveles del poder ejecutivo. (Ej. ePing- iniciativa para el intercambio seguro de datos entre el Gobierno Federal y los Estados).

Es de particular interés la estrategia de Brasil hacia el gobierno electrónico como dinamizador de la economía y herramienta de soporte a la democracia, al conjugar los servicios públicos en línea, los portales electrónicos de compras y contrataciones y proveer mecanismos de fiscalización de la gestión pública, asegurando los mecanismos de participación, vigilancia ciudadana e inclusión digital.

Brasil ha trabajado también intensamente en las modificaciones y propuestas normativas necesarias para sustentar legislativamente las iniciativas que se están desarrollando en materia de gobierno y comercio electrónico. Es destacable que Brasil sea uno de los países de más rápida y radical adopción del modelo de certificados y firmas digitales basado en PKI⁶. Con la regulación dada a este modelo, el sistema financiero se adhirió rápidamente brindando el soporte necesario para que se realicen transacciones electrónicas que involucren el pago de tasas a través de Internet.

⁶ Public Key Infrastructure

En materia de vigilancia ciudadana, es destacable la iniciativa de creación del Portal de Transparencia www.transparencia.gov.br, donde se encuentran disponibles los datos de todos los recursos federales transferidos a Estados y Municipios, directamente a ciudadanos, y también los gastos realizados por el propio gobierno federal en compras o contrataciones de obras y servicios. La iniciativa <http://www.brasil.gov.br/transparencia/> explora el potencial de las TICs como herramienta fundamental de reforma de la administración pública, en particular en lo que respecta a la mejora de la calidad de servicio al ciudadano, acceso a la información pública, reducción de costos y control social sobre las acciones de gobierno.

Una de las prácticas puestas en marcha por el gobierno brasilero es el portal de servicios www.redegoverno.gov.br. Desde este portal, se puede acceder a más de 1700 servicios federales y estatales.

Otro exitoso modelo brasilero de gobierno electrónico es el portal de compras y contrataciones gubernamentales ComprasNet, www.comprasnet.gov.br caso mundial de estudio.

Ambos casos se tratarán en detalle a continuación.

3.1 Redegoverno: Portal de Servicios e Información del Gobierno



<http://www.redegoverno.gov.br>

En cuanto a la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Estado, analizaremos la experiencia de este sitio teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

Antecedentes

Brasil ya dejó de medir qué servicios se encuentran en línea concentrándose ahora solamente en aquellos que le falta automatizar: a la fecha, tan sólo 28% de los servicios federales no se encuentran en línea. Sin embargo es importante mencionar que del 72% de servicios publicados sólo el 19% son interactivos mientras que el 49% son informativos. El Estado brasilero, a través del Ministerio de Comunicaciones se ha involucrado en el proyecto GESAC, Gobierno Electrónico. Servicio de Atención al Ciudadano, que busca brindar servicios gratuitos de gobierno electrónico las 24 horas del día, los 7 días a la semana, los 365 días al año (24x7x365). Para hacer más fácil el acceso el proyecto busca instalar 3500 terminales en locales que concentren grandes cantidades de público como terminales de autobús, mercados, estaciones de metro, entre otros. Es interesante el modelo híbrido que está adoptando brindando sostenibilidad al modelo al vender también tarjetas prepago provistas por el sector privado.

Características y Enfoque Implementado

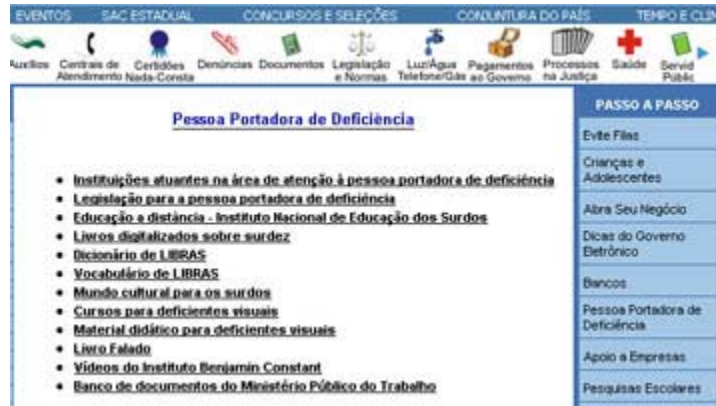


Más que un portal de servicios de gobierno, es un portal sumamente amplio que no sólo aglutina información del Gobierno Federal sino que expande su ámbito de acción a otros tipos de información que pueden ser de interés y servicio público. Entre ellos podemos encontrar servicios para turistas y extranjeros; información sobre luz, agua, teléfono y gas; servicios para el pequeño agricultor; información del clima; vínculos a distintos servicios estatales y locales; servicios de auxilio; centrales de atención; formularios para hacer denuncias; procesos de justicia y noticias

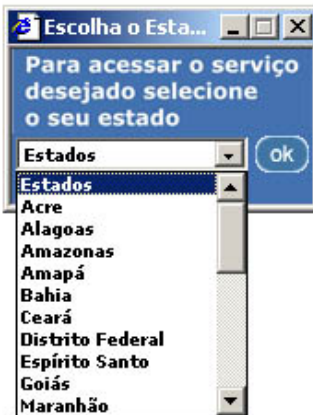
Es una nueva aproximación a los servicios de información que clásicamente son presentados en un portal, sin embargo podría criticarse (como se hace con el propio Internet) que la abundancia de información es tan problemática como la falta de ella. Para resolver este problema el portal cuenta con distintos menús horizontales y verticales, banners y motores de búsqueda. Considerando el tamaño del Brasil, sus estados y gobiernos locales, es comprensible esta profusión de información.

Es interesante la aproximación proactiva que se ha desarrollado a través de este portal, donde el Estado organiza la información que es útil para las personas, las empresas e incluso los funcionarios públicos. Es destacable por ejemplo, una sección específica para discapacitados donde se muestra información de relevancia para este importante grupo de la sociedad como legislación específica, libros digitalizados para sordos, cursos para personas con deficiencias visuales, etc. La mayoría de los servicios de este tipo en la región no cuentan con servicios para personas discapacitadas. Aunque sencillo, el hecho de contar desde ya con estos servicios especializados pone nuevamente a Brasil en la vanguardia.

Sección Específica para Discapacitados



Redirección hacia los Estados



Es muy interesante también el hecho de que a pesar de tratarse de un desarrollo encargado al gobierno federal el portal cuenta con una herramienta explícita de redireccionamiento de información hacia los servicios de información que brindan los distintos Estados de la Unión “Fale com os governos”. Esta correcta aproximación hacia el gobierno electrónico se viene dando en diversos países como ajustes a sus estrategias, volteando cada vez más hacia los servicios descentralizados. Eventualmente, el énfasis del gobierno electrónico se trasladará hacia los gobiernos locales como está sucediendo en Canadá.

Website del Estado de Espiritu Santo



Vemos en esta imagen el portal del Estado de Espiritu Santo que provee una serie de servicios. Es importante destacar que de la misma forma que en Comprasnet, el estado cuenta con un mecanismo de publicación de información de compras y contrataciones públicas. Sin embargo, es más interesante aún, porque el Portal lista los municipios constituyentes del Estado. Esta es una aproximación correcta ya que el contacto más diario entre el Gobierno y la ciudadanía se da y mantiene a través de sus autoridades locales.



Si sumamos a esta iniciativa el interés que ha puesto el Brasil en interconectar todos los sistemas de información de las distintas agencias, poderes y niveles de gobierno, encontramos una de las propuestas más ambiciosas de la región en materia de gobierno electrónico y probablemente una de las que genere mejores resultados a futuro. La tecnología actual permite esta interconexión desde hace varios años, sólo faltaba la decisión política.

Finalmente de las múltiples opciones que presenta el portal se encuentran aquellas orientadas a ver en el gobierno electrónico a un promotor del crecimiento económico. Son los mecanismos que el portal publica para los negocios: Entre ellos los links a los diversos portales de compras públicas (estatales y locales) y las secciones como la que se presenta que educa y hace sencilla la constitución de pequeños negocios.

Es una realidad común entre los países de la región por un lado que la mayor cantidad de las personas dentro de la Población Económicamente Activa de nuestros países se encuentra en el sector informal o trabaja en pequeñas y medianas empresas y que por otro lado y, de acuerdo con los estudios hechos por Hernando de Soto en los libros el Nuevo Sendero y el Secreto del Capital, se hace sumamente complicado y costoso para nuestra gente constituir empresas, operarlas y mantenerse dentro del sector formal.

Resultados Obtenidos

El Portal de Servicios e Informaciones de Gobierno, desarrollado por la Secretaría de Logística y Tecnología de Información del Ministerio de Planeamiento, Presupuesto y Gestión, www.redegoverno.gov.br ofrece más de 1700 servicios, 3500 tipos de información y vínculos a más de 22 mil fuentes de información y servicios. Cerca de 36 millones de páginas web del portal son visitadas mensualmente. Desde octubre de 2000 cuando fuera lanzado, el portal ha visto incrementadas sustancialmente sus visitas y miles de personas se han suscrito al servicio de información del portal que envía de forma proactiva distintos tipos de información a los interesados.

En la sección “Fale Conosco” (Hable con nosotros) se ha implementado un servicio, que basado en formularios interactivos, permite al ciudadano opinar sobre la funcionalidad del portal, hacer recomendaciones y consultas. El portal a la fecha, brinda respuestas a las observaciones de los interesados en un plazo menor a las doce horas.

Durante el Séptimo concurso de Innovaciones del Sector Público Federal, Premio Hélio Beltrão 2002, concedido por la Escuela Nacional de Administración Pública (ENAP) y el Instituto Hélio Beltrão, el Portal <http://www.redegoverno.gov.br/>, fue reconocido como el mejor portal del Estado conjuntamente con el portal de compras del Estado: www.comprasnet.gov.br que trataremos en detalle más adelante.

3.2 Comprasnet: Portal de Compras del Gobierno Federal



<http://www.comprasnet.gov.br>

En cuanto a la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Estado, analizaremos la experiencia de este sitio teniendo en cuenta los siguientes aspectos.

Antecedentes

Uno de los más exitosos casos de estudio de gobierno electrónico en el mundo es el portal de compras y contrataciones del Estado Brasileiro: www.comprasnet.gov.br.

El proceso de modernización de las compras públicas en Brasil se inicia formalmente en 1993 cuando el Gobierno Federal publica la ley 8.666 reformulando prácticas y creando nuevos criterios para las compras y contrataciones gubernamentales. En esa época los procedimientos administrativos para realizar compras públicas se hacían en forma manual. Documentos como la comprobación de habilitación jurídica, calificaciones técnicas y económico-financieras impuestas a los proveedores para poder participar en cada órgano de la administración pública eran sumamente engorrosos.



Instituido en 1997, y puesto en producción a mediados de 1998 sobre un servidor Microsoft Windows NT 4.0 y base de datos Microsoft SQL Server 6.0 fue desarrollado con tecnología ASP (Active Server Page) sobre Internet Information Server también de Microsoft. Publicando información de licitaciones en Internet ha tenido un vertiginoso desarrollo. Acaba de desarrollarse una versión de Código Abierto (Open Source) de la solución Comprasnet e incluso se desarrolló un piloto de la versión Microsoft en el gobierno de Bolivia dentro de un acuerdo de cooperación técnica, científica y tecnológica. En el 2005, se implantó el Sistema

de Convenios – SICONV - para la inclusión de las informaciones de traslados de recursos federales y entidades e otras esferas de gobierno.

El nivel de compromiso demostrado por el Estado hacia la optimización y transparencia en las compras públicas se evidenció cuando el 1 de enero del año 2001, se publicó un decreto que obligaba que TODAS las licitaciones públicas se registraran y divulgaran en el portal Comprasnet. Sólo durante 2005, se registraron más de 45.000 licitaciones. Interesante es el



hecho que el diario oficial de Brasil, (el modelo paralelo de publicación de este tipo de información), registró, durante el mismo periodo, apenas 29.000 licitaciones.

Aquí se puede apreciar en operación uno de los fenómenos que caracteriza la sociedad de la información: la convergencia, donde distintos medios de comunicación, en este caso prensa escrita e Internet, convergen para canalizar información hacia distintos segmentos de la población. -los que se encuentran por encima y por debajo de la brecha digital-. Este caso ilustra cómo se utiliza de forma errónea el modelo de convergencia ya que ambos medios, representando al Estado, presentan información divergente. Sería en todo caso recomendable, que el diario oficial formara también parte del proceso de integración que se ha dado entre Comprasnet y el Sistema Integrado de Administración Financiera que describimos a continuación.

Características y enfoque implementado

El portal de compras y contrataciones de Brasil realiza un seguimiento de los procesos de licitación de acuerdo a la ley brasilera que demanda que toda compra del Poder Ejecutivo Federal deba ser registrada en el Sistema de Compras y en el Sistema Integrado de Administración Financiera. Es sumamente importante destacar en el modelo brasilero la disciplina financiera con que este ha sido diseñado al integrar el proceso de licitaciones, compras y contrataciones con el sistema de administración financiera. Esta modalidad de integración refuerza el control de la ejecución presupuestal y se convierte en un componente anticorrupción fundamental: si el requerimiento de compra no es publicado en el portal, el sistema de administración financiera no asigna los recursos necesarios para realizar la compra.

El portal ha sido un éxito por dos factores fundamentales: la radicalidad con que se ha enfrentado, sin procesos transitorios, y la aceptación del paradigma por parte de la población. La cantidad diaria de transacciones realizadas ha pasado de 500.000 (junio 2001) a más de 800.000 (junio 2006). A la fecha el portal cuenta con más de 245.000 usuarios registrados como proveedores.

El portal Comprasnet, Portal de Compras del Gobierno Federal, fue instituido por el Ministerio de Planeamiento del Brasil para hacer disponible a la población información de compras y contrataciones promovidas por el Gobierno Federal para luego permitir la realización de procesos electrónicos de adquisición. Comprasnet es un módulo del Sistema Integrado de Administración de Servicios Generales (SIASG).

Comprasnet ha sido diseñado para cumplir con las necesidades del gobierno, los ciudadanos y los proveedores. Entre otros, los interesados pueden acceder a:

- Avisos de licitaciones
- Contrataciones realizadas
- Ejecución de procesos de adquisición bajo la modalidad de pregón
- Información relativa a contrataciones realizadas por la Administración Federal

En cuanto a la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Estado, es posible distinguir tres destinatarios.

1. Proveedores: además de la publicación de información sobre compras y contrataciones, el portal cuenta con una serie de servicios que en tiempo real, facilitan o ayudan a mantenerlos informados en cuanto a:

- Avisos de licitación que permiten su participación en licitaciones electrónicas
- Servicios de acceso personalizado con clave de acceso

2. Los organismos públicos federales: el portal provee los siguientes servicios:

- Facilidades para publicar sus requerimientos
- Facilidades para el control y ejecución de procesos de contratación
- Servicios de acceso personalizado con clave de acceso

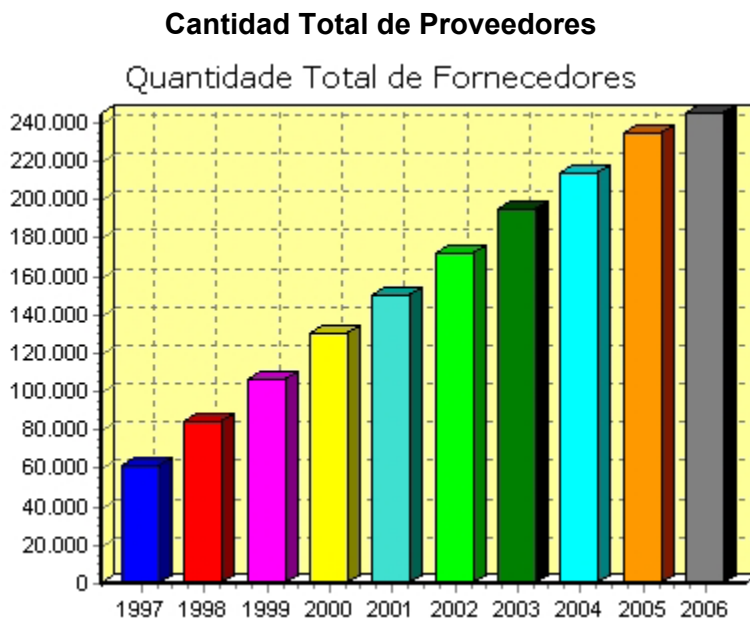
3. En la sección pública: el portal publica información general de distinta índole:

- Normas legales, donde figura la legislación aplicable en los procesos de licitaciones y contrataciones incluyendo leyes, decretos, instrucciones normativas y demás actos normativos.
- Publicaciones, presenta publicaciones producidas por el Ministerio de Planeamiento referentes a gestión logística y de servicios generales, el informativo COMPRASNET, cartillas y manuales
- Libre Acceso, ofrece a la sociedad información referente a los procesos licitatorios y las contrataciones realizadas por los diversos organismos del Estado. Se constituye en una de las herramientas fundamentales de la transparencia de gestión
- Consultas, permite ver las actas de los distintos pregones, resultados de licitaciones y extractos de contratos. Permite acceder a la clasificación de productos y servicios adoptada por el Gobierno Federal, identificar si una empresa está inscrita en el Catastro de Proveedores (SICAF).
- Pregones Electrónicos, accediendo a esta sección los interesados pueden consultar los pregones agendados y aquellos que están en marcha permitiendo acompañar en tiempo real distintos procesos que se encuentren en marcha a través de las sesiones públicas virtuales. El sistema permite también acompañar pregones presenciales. El sistema cuenta además con un simulador de Pregón Electrónico que permite a los proveedores familiarizarse con este nuevo paradigma de contratación.
- El Área Segura del Portal es sólo accesible mediante la instalación de un certificado digital. En este sentido, Brasil marca la pauta al darle igual validez a la firma manuscrita y la digital. Los usuarios se registran en el portal y reciben un certificado y una boleta para hacer el pago respectivo en los bancos afiliados al sistema. Una vez dentro del sistema el proveedor puede clasificar los rubros en los que desea ser informado, consultar su estado, presentar su propuesta, consultar licitaciones, consultar pregones y cotizar. Para poder registrarse, las empresas deberán estar registradas en Catastro Nacional de Personas Jurídicas (CNPJ).

Resultados obtenidos

Insistimos que estos modelos de gobierno electrónico son exitosos sólo si son aceptados por la ciudadanía.

El siguiente gráfico demuestra la evolución constante del número de proveedores registrados en el portal Comprasnet. La observación al pie indica que se realizaron procesos de retiro de proveedores en 2002 lo que justificaría su reducción en el gráfico.



Fonte: Base de dados do SIASG em 07/07/2006.

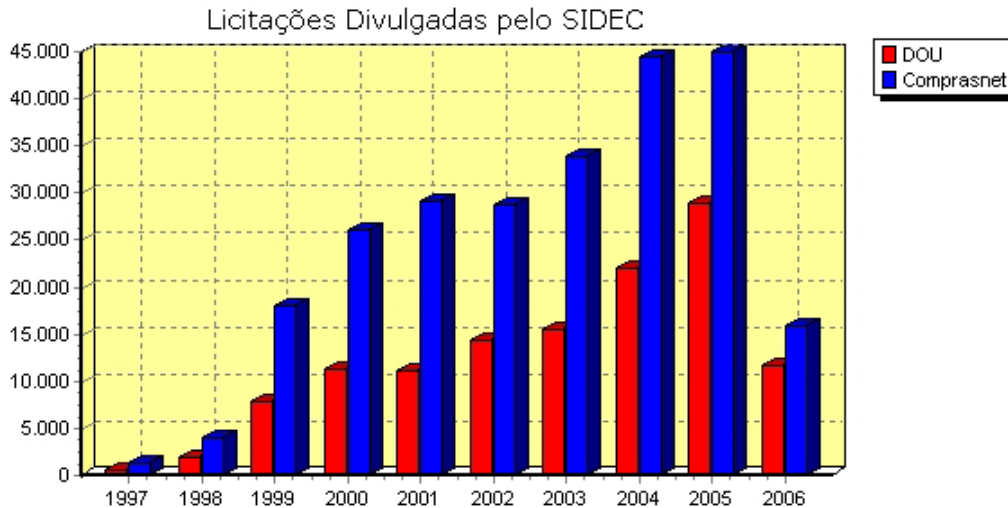
Ano	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Quant. Fornecedores	61.113	84.701	106.563	130.384	150.600	172.141	194.857	214.389	235.098	245.180

OBS: Em 2002 foram feitas exclusões de fornecedores pendentes, que aliada à mudança no critério de apuração, justifica a redução do número cadastrado.

Otra cifra interesante y muy emblemática de este tipo de soluciones es la reducción del tiempo en las operaciones mismas de gestión. Es así, que el plazo de adquisición de bienes y servicios por parte del Gobierno Federal de Brasil se redujo de un promedio de 120 días a tan sólo 20.

Por otro lado, se estima que sólo la modalidad de pregón del portal Comprasnet, ha generado ahorros por 500 millones de reales a nivel del Gobierno Federal solo hasta el 2002.

Licitaciones divulgadas por el Portal comparadas con el Diario Oficial de la Unión (DOU)

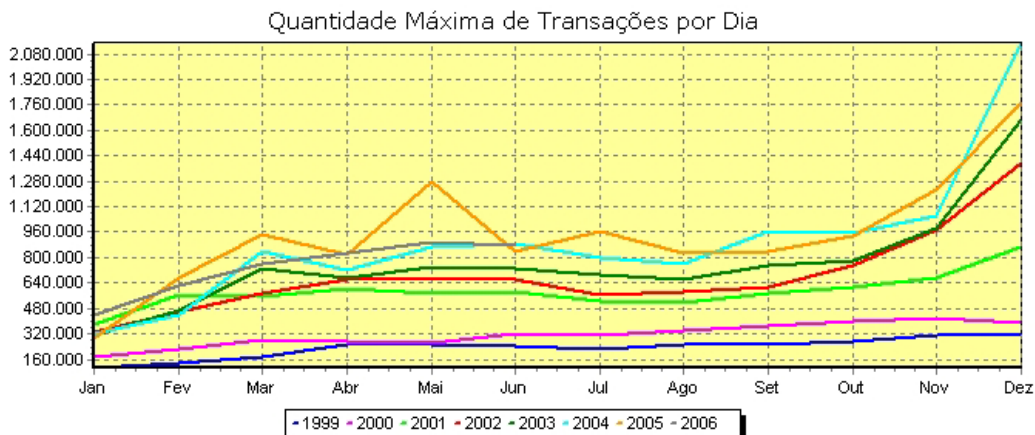


Fonte: Base de dados do SIASG em 07/07/2006.

Ano	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
DOU	660	1.958	7.790	11.307	11.122	14.365	15.508	22.014	29.000	11.672
Comprasnet	1.400	4.068	17.994	26.055	29.092	28.717	33.894	44.389	45.004	15.815

En este gráfico podemos apreciar con total claridad como el sistema electrónico de compras de Brasil va desplazando paulatinamente el sistema tradicional de información.

Cantidad Máxima de Transacciones por día

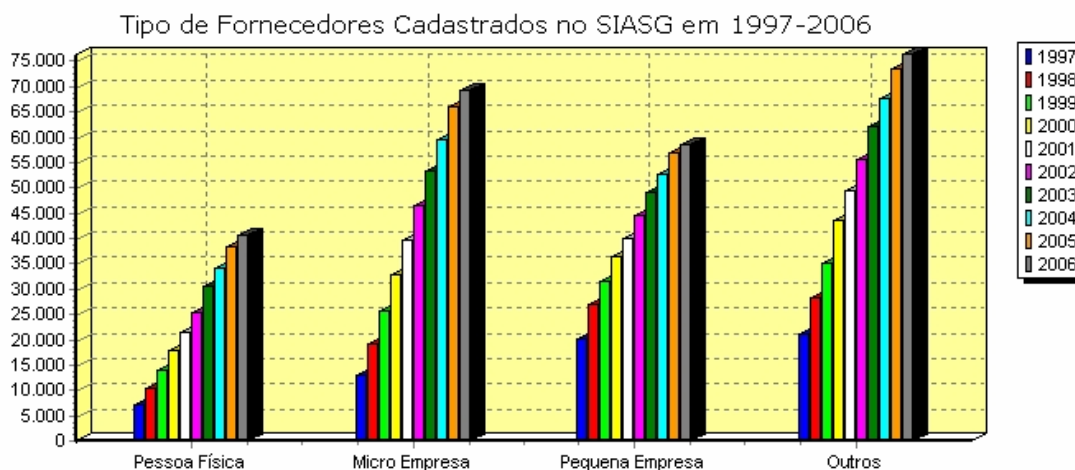


Fuente: Base de dados do SIASG em 07/07/2006

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
1999	106.993	133.368	175.660	255.307	251.482	242.608	228.612	255.237	257.434	271.118	310.891	308.217
2000	171.755	226.195	287.215	267.873	261.128	316.595	312.441	345.158	366.624	395.253	423.706	391.957
2001	379.155	561.312	552.949	601.686	579.127	583.669	527.836	518.285	573.369	618.625	673.586	871.875
2002	327.836	453.527	575.996	664.375	671.575	662.325	565.391	583.635	612.811	754.074	971.622	1.392.615
2003	313.826	470.734	734.849	669.618	743.299	730.082	691.113	663.875	745.565	775.366	984.851	1.667.899
2004	316.823	440.879	840.280	723.958	864.602	882.083	797.719	756.605	966.052	959.120	1.057.748	2.153.725
2005	291.986	673.303	949.534	821.795	1.275.662	839.283	964.729	828.210	840.023	939.600	1.223.759	1.777.971
2006	438.068	623.644	758.131	831.337	893.769	877.053						

Estos gráficos muestran el desempeño que ha logrado el portal.

Tipo de proveedores registrados 1997 – 2006



Fuente: Base de dados do SIASG em 07/07/2006

Tipo de Empresa	Pessoa Física	Micro Empresa	Pequena Empresa	Outros	Total
Quantidade Cadastrada até 1997	7.106	12.892	20.058	21.057	61.113
Quantidade Cadastrada até 1998	10.367	19.195	26.895	28.244	84.701
Quantidade Cadastrada até 1999	14.124	25.816	31.589	35.034	106.563
Quantidade Cadastrada até 2000	17.811	32.712	36.407	43.454	130.384
Quantidade Cadastrada até 2001	21.353	39.715	40.115	49.417	150.600
Quantidade Cadastrada até 2002	25.394	46.541	44.576	55.630	172.141
Quantidade Cadastrada até 2003	30.448	53.319	49.056	62.034	194.857



Quantidade Cadastrada até 2004	34.301	59.666	52.866	67.556	214.389
Quantidade Cadastrada até 2005	38.500	66.111	56.945	73.542	235.098
Quantidade Cadastrada até 2006	40.789	69.220	58.718	76.453	245.180

Es importante destacar que este sitio web ha recibido los siguientes reconocimientos:

- Quinto Premio a la Excelencia en la Informática Pública 2002
- Premio a las Buenas Prácticas de Gobierno Electrónico
- Sexto Premio Helio Beltrao, de Innovación en la Gestión Pública Federal
- Séptimo Premio Helio Beltrao, de Innovación en la Gestión Pública Federal



4. Sitios de interés

Bibliografía y Fuentes de Consulta

- Web site del Gobierno de Chile: <http://www.gobiernodechile.cl/>
- Portal de Compras del Estado: <http://www.tramitefacil.cl>
- Portal del Servicio de Impuestos Internos: <http://www.sii.cl/>
- Portal de Información y Servicios del Estado Brasileiro: <http://www.redegoverno.gov.br/>
- Portal de Gobierno Electrónico del Brasil:
<http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico>



5. Preguntas para el Foro

Las preguntas para el foro son sólo indicativas de las posibles cuestiones que podrían tratarse en este espacio de intercambio de ideas, experiencias y reflexiones. Cada tutor deberá indicar a los participantes la/s pregunta/s seleccionada/s. A continuación se plantean dos propuestas de trabajo para el foro de este módulo.

1. El Gobierno Electrónico en Chile:

Una vez efectuado el análisis de las tres diferentes experiencias de gobierno electrónico en Chile, indique su opinión en orden a los interrogantes planteados a continuación:

- ¿Cuál es el rol que el sector político, la academia y la sociedad civil han cumplido en el desarrollo del gobierno electrónico?
- ¿Piensa que el gobierno electrónico debe formar parte integral de la reforma del estado?
- ¿El gobierno electrónico debe asumir un desarrollo estratégico centralizado o desenvolverse en forma individual por institución pública?

2. El Gobierno Electrónico en Brasil:

A diferencia de otros países de la región, Brasil dio inicio a sus proyectos de gobierno electrónico mucho antes y de forma mucho más contundente y ambiciosa, con una total convicción y amplio soporte político. Se evidencian canales fluidos de comunicación entre los tecnócratas y los políticos, y una continuidad sostenida de los proyectos y sus estrategias independientemente del gobierno de turno, condiciones similares a lo que ocurre en Chile. Una vez efectuado su análisis sobre las dos diferentes experiencias de gobierno electrónico en Brasil, solicitamos nos deje su reflexión en torno a las preguntas siguientes:

- ¿Podrían citar las condiciones en otros países de la región?, ¿Es el apoyo político del mismo nivel?
- ¿Hay continuidad en las agendas de gobierno electrónico?, ¿Las agendas son particularmente sensibles a los cambios políticos?